图书情报工作
第 63 卷 第 1 期　2019 年 1 月

“双一流”驱动下高校图书馆服务能力建设
——以华中科技大学为例

■ 袁青　施亮　陈梦
华中科技大学图书馆　武汉 430074

摘要：[**目的/意义**]我国入围“双一流”高校及建设学科名单的高校都出台了相应的整体建设方案，与此同时，其各自图书馆也在思考如何通过提升自身的服务能力来促进一流高校图书馆建设，以推动学校学科创新发展。[**方法/过程**]基于业内发展状况，以华中科技大学图书馆为例，从制度、人才、资源建设、学科服务、空间设计和技术支撑等几个方面进行探索。[**结果/结论**]通过论述高校图书馆在当前背景下提升服务能力的方法与要点，对未来发展趋势做出分析和思考，以期为国内高校图书馆服务的理论和实践提供参考。

关键词：高校图书馆　服务能力　“双一流”
分类号：G250
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2019.01.017

1　引言

世界一流大学和一流学科，简称“双一流”建设是我国继“211 工程”和“985 工程”之后，在高等教育领域实施的又一重大战略部署。2017 年 9 月，国家发布《关于公布世界一流大学和一流学科建设高校及建设学科名单的通知》，随后相关高校纷纷出台相应的“双一流”建设方案，为学校的发展制定了总目标和分阶段目标。各建设高校不仅规划了学科发展方案，还提出了重点学科建设方向，也指出了学科发展支撑体系的重要作用。如北京大学认为，文献信息资源体系是对学科发展起支撑作用的要素之一[1]；浙江大学将建设素质精良的图书资料专业队伍[2]；华中科技大学强调建设一流图书馆是提升人才培养支撑的保障条件[3]。“双一流”建设一方面给高校图书馆带来了新的发展机遇和动力，另一方面也对高校图书馆的服务能力提出了新的要求。其实，在高校图书馆界早已感受到了转型的压力与挑战。中国高等学校图书情报工作委员会顺应需求成立了读者服务创新与推广工作组，并于 2014 年和 2016 年连续举办了两届全国高校图书馆服务创新案例大赛；中国高校图书馆发展论坛也持续关注图书馆的服务转型和创新发展，2018 年在“双一流”背景下，提出“新起点、新机遇、新使命”的主题，探讨高校图书馆服务能力建设。

2017 年，华中科技大学入选我国 36 所世界一流大学建设 A 类高校名单，为配合学校的世界一流大学和学科建设，华中科技大学图书馆在服务能力建设方面进行了改革和创新，业界反响良好。本研究将结合业内相关研究成果与理论，以该校图书馆的建设实践为例，从组织制度、文献资源建设、服务手段和空间、技术应用等多方面论述高校图书馆服务能力建设的思路，以期为高校图书馆工作的发展提供参考，为图书馆领域的相关研究提供依据。

2　“双一流”背景下图书馆服务能力建设进展与趋势

图书馆服务能力建设不仅是“双一流”建设的需求，更是社会进步和用户需求不断变化的必然结果。业内学者针对图书馆服务能力一直在进行探讨，2012 年，罗泽宇针对图书馆服务能力的概念、特性、提升障碍及逻辑起点进行了论述，认为服务能力始终是判断图书馆组织优劣的标准，图书馆的作用能否得到充分发挥，管理活动是否有效，在一定意义直接取决于图书馆服务能力的高低[4]；徐享王认同罗泽宇的观点，同时强调了发展理念的重要性，认为图书馆理念和文化是直接影响服务能力的基础，包括宗旨使命、精神文化、

作者简介：袁青（ORCID：0000－0002－9583－4512），副馆长，副研究馆员；施亮（ORCID：0000－0002－9933－9156），信息咨询部主任，副研究馆员，博士，通讯作者，E-mail：caesar@hust.edu.cn；陈梦（ORCID：0000－0002－4333－7362），馆员，硕士。
收稿日期：2018－05－27　修回日期：2018－07－25　本文起止页码：118－124　本文责任编辑：徐健

价值观等[5]；初景利提出面向当前和未来的用户需求，图书馆应该有新的服务理念、服务模式和服务能力，即确立以"用户为中心"的服务理念，以此来构建和打造适应新形式的服务模式和服务能力[6]。

《新媒体联盟地平线报告》2015 和 2017 图书馆版均提及了文献资源建设对图书馆仍是最基本的职责之一。此外，高校图书馆还应该在信息传播、空间服务以及教学研究中发挥重要作用，推进这些服务和业务创新需要重塑组织结构[7,8]，即需要利用图书馆的组织文化创新和馆员能力提升来实现。2016 年，周晓燕、宰冰欣通过对 28 所世界一流高校的调查发现，国外高校图书馆最主要的服务内容是向用户提供资源与信息服务以支持高校的教学科研活动，同时在文化传承中扮演信息管理专家的角色[9]；程焕文在提出高校图书馆发展趋势时，也提到了知识中心、学习中心、文化中心是高校图书馆未来发展中应不断深化的三大功能[10]。综上所述，可以将"双一流"建设驱动下的图书馆服务能力建设聚焦于以下几点：文献资源建设、空间建设、协同教学与科研服务/学科服务。

2015 年，教育部以教高〔2015〕14 号印发《普通高等学校图书馆规程》。其中，文献资源建设位列图书馆四大主要任务之首。多数学者强调文献资源建设在学校"双一流"建设中的重要性，如程焕文指出，在配合学校"双一流"建设的背景下，高校图书馆发展的根本仍在于资源[10]；王雯晶、王晨曦和阮楠认为文献资源建设是实现"双一流"战略的必要保证[11]；初景利指出，网络信息资源已成为图书馆信息资源建设的主流[6]。2015 年举办的第三届中美高校图书馆合作发展论坛则探讨了演变的学术环境下高校图书馆文献资源建设的 6 个新方向：①全学科、多元化、数字化的馆藏结构调整方向；②需求驱动采购与合作式、开放式的馆藏发展方向；③馆藏大规模数字化与联盟式的数字内容管理方向；④专题库与合作专题库建设方向；⑤特色馆藏建设与数字特藏管理方向；⑥大数据与科研数据管理方向[12]。

近年来，高校图书馆纸质文献借阅量总体呈下降趋势，但来馆读者在持续增加，空间建设已经成为重点关注的建设内容之一。《2014 年美国图书馆协会白皮书》中将馆舍空间建设作为重点内容予以阐述；康奈尔大学、英国纽卡斯尔大学、澳大利亚昆士兰大学等国际知名高校图书馆都将图书馆实体和虚拟学习空间建设的项目纳入到发展重点战略规划中[13]。在国内，王正兴、徐红玉认为图书馆的空间形态决定图书馆运营情境和空间服务方式[14]；史艳芬、徐咏华和刘玉红认为图书馆空间布局设计和空间再造是促进服务转型的重要支撑、拓展创新服务内容和外延的必要保障、构建图书馆服务新价值的核心体系[15]。创客空间是国内高校图书馆实体空间建设关注和建设的热点。在理论研究方面，黄文彬指出，创客空间的建设目标应着重在提升社会价值、深化知识服务两个方面[16]；张晓桦从信息文化、内在逻辑、价值意义 3 个维度透视图书馆创客空间的理论意义[17]。在实践方面，2015 年，上海交通大学(以下简称"上海交大")与京东集团联手在闵行校区图书馆主馆内打造了"交大－京东创客空间"，该空间创建了高校与社会资源相结合的产学研生态链，强力支撑和协同推进上海交大的人才强校和创新人才培养发展战略；2016 年，武汉大学图书馆在其工学分馆开办了创客空间，紧密结合图书馆的文化环境建设与阅读推广活动，支持大学生创业创新、社会实践和文化交流活动。除了以上进入建设世界一流大学名单的高校图书馆外，其他高校图书馆也在创客空间方面有所实践，如沈阳师范大学图书馆成立了总面积近 600 平米的创客空间，设有创客大讲堂、创意工作坊、创客加油站、经典诵读(微课录制)空间、学术报告厅、音乐鉴赏空间六大功能区域。在虚拟空间方面，主要是基于移动图书馆服务平台的建设，移动图书馆可以打破实体空间的限制，实现业务功能多样化、服务对象扩大化和服务需求个性化[18]，其中，微信平台是目前各高校建设的热点和重要对外服务窗口，中国新媒体大数据平台"清博大数据"每个月都会发布"高校图书馆微信月份排行榜"。目前，高校图书馆利用微信开展了资源利用与推荐、新生入学教育、学科服务等一系列服务[19－21]。

根据熊惠霖的调研，美国开展协同教学和科研的服务比较普遍[22]。初景利认为，学科服务、知识咨询、情报分析与研究、数据管理与服务、出版服务、智库服务、智慧服务等是新形势下图书馆服务的重点，能够满足不常到馆的教师和科研人员等读者深度、高知识含量、高度专业性的要求[6]。目前，协同教学和科研服务已成为业内常态，大量高校通过学科服务团队进行教学和科研辅助。如北京大学图书馆将传统的信息咨询部门改为学习支持中心和研究支持中心；上海交大图书馆推出的 IC^2 计划，将信息素养嵌入学生的专业课程；清华大学图书馆通过科技情报分析，为院系和学校职能部门提供学科态势分析和学科发展规划数据等。

3 “双一流”驱动下高校图书馆服务能力建设框架

根据 2017 年国家印发的《统筹推进世界一流大学和一流学科建设实施办法(暂行)》,“双一流”建设有 5 个具体任务,分别是建设一流师资、培养拔尖人才、提升科学研究水平、传承创新优秀文化和着力推进成果转化。各个高校出台的建设方案虽有不同,但都围绕这 5 个任务展开。高校图书馆的服务内容和能力建设也应该聚焦在如何提高服务水平,如何加大对学术和学科研究的支撑力度,以及怎样在传统文化传承创新方面发挥阵地和协同作用。通过对业内文献和实践工作的调研,笔者认为“双一流”驱动下高校图书馆服务能力建设应包含以下 6 个方面,如图 1 所示:

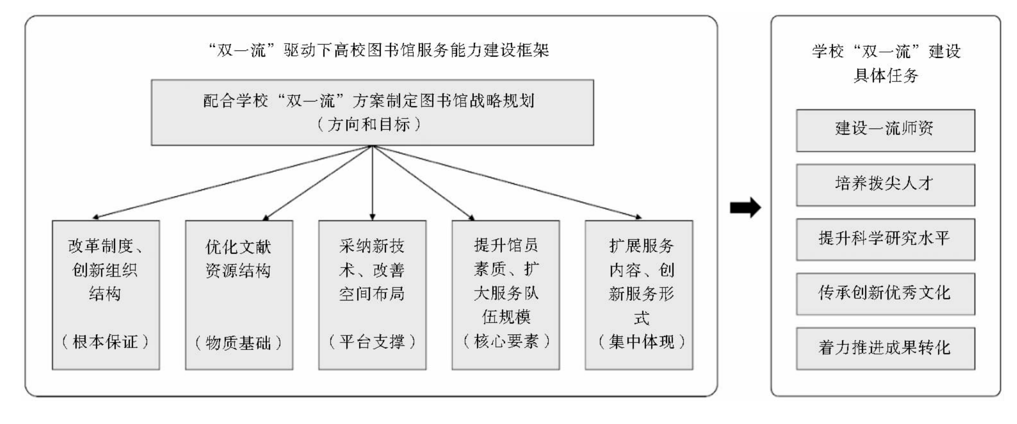


图 1 “双一流”驱动下高校图书馆服务能力建设

3.1 制定图书馆战略规划

高校图书馆首先需要配合学校“双一流”方案制定配套的战略规划,这决定了服务能力建设的方向和目标。朱强在《“双一流”建设背景下高校图书馆的发展》的报告中提出,高校图书馆应该配合学校目标任务对自己重新定位,乘势而为谋取发展。目前,我国“双一流”高校图书馆的整体水平与国际一流高校图书馆相比仍有差距。应该结合组织制度、馆舍规划、资源建设、馆员培养以及服务创新等多个方面与学校的“双一流”配套,提出阶段性的建设目标,以满足服务学校发展的需要。

3.2 改革制度、创新组织结构

根据自身的战略规划进行制度改革和组织结构创新是服务能力建设的根本保证。新的战略部署需要重组业务结构,重置工作流程,重构考核标准,将业务和人员结构的重心集中到服务学校具体建设任务的工作中,做到结合学校事业发展和人事管理改革,落实岗位聘任制,围绕图书馆发展需要设岗、聘人。同时,利用有效的激励政策鼓励馆员多做事、多思考,形成良好的工作氛围,营造良性的竞争机制,保证业务持续、高效地开展。

3.3 优化文献资源结构

优化文献资源结构是服务能力建设的物质基础。乙青认为高校图书馆资源保障与一流学科建设之间并非单向影响的关系,两者相辅相成,相得益彰[23]。高校图书馆应该在了解学校学科发展布局和人才培养目标的基础上,多途径洞悉学校文献资源需求,优化文献资源建设,合理分配文献建设资金,推动多方协作的文献共建共享机制,以保证各类学科发展和人才培养的文献资源需求。

3.4 采纳新技术、改善空间布局

积极采纳新技术、改善空间布局为服务能力建设提供更好的平台和支撑。高校图书馆学习空间布局应倡导信息化、开放化、生活化、绿色生态化,构建融知识性和灵活性为一体的更加人性化的可持续发展空间环境,不仅能支持广大师生的学习和科研,也应扩大到对于教育、文化、休闲、娱乐等需求的满足[13]。合理布局馆藏空间,以更好引导师生利用馆藏文献;建立独立创客空间,以更好服务师生的科研学习;利用新技术搭建集文献、社交于一体的虚拟空间,以更好开展学术和文化传播。

3.5 提升馆员素质、扩大服务队伍规模

提升馆员队伍素质、扩大服务队伍规模是服务能力建设的核心要素。陆春华通过对美国各类专业图书馆员职业能力标准进行分析,并结合我国高校图书馆服务现状,归纳了提升馆员能力的一系列指标,具体包括职业素养、交流与协作、教学能力、参考咨询与研究、宣传与营销等,将这些能力要素归类为基础能力、管理

能力与服务能力[24]，该指标体系具有一定的合理性。此外，应根据自身发展规划考虑引进人才政策，在学校层面多做工作，适当争取名额，补充新鲜血液。同时，联合学校其他力量，如学生助理、学科教授等，协同完成部分图书馆工作。

3.6　扩展服务内容、创新服务形式

扩展服务内容、创新服务形式是服务能力建设的集中体现，也是图书馆发展的动力。图书馆是一个不断生长着的有机体，并随着技术环境和读者需求的变化，被赋予了更多、更广的内涵。初景利指出，在新的信息环境下，图书馆员需要致力于为用户提供四大新型能力：出版服务能力、情报分析能力、智库服务能力和智能（智慧）服务能力[6]。孙鹏和王磊认为以用户为中心，不断提升面向用户的服务品质和服务效果是未来高校图书馆谋求服务创新与长远发展的主要趋势和基本方向[25]。

4　华中科技大学图书馆的服务能力建设实践与探索

华中科技大学在"双一流"建设名单发布后，制定了详尽的《一流大学建设高校建设方案》，内容涵盖一流图书馆建设。华中科技大学图书馆一直坚持"以服务求支持，以贡献求发展"的办学理念，为学校扩大了影响，赢得了社会支持。

4.1　服务能力建设的指导思想与目标

2015年，华中科技大学推出"十三五"综合改革建设方案，图书馆紧跟学校步伐，在"强基础、上水平、占高峰"三步走战略的指引下，制定了配套的规划方案，提出了指导思想、发展路径、建设目标以及主要任务等，为全馆未来发展指明了方向。图书馆坚持"读者第一，服务育人"的宗旨，牢固树立"一切为了读者、为了一切读者"的服务理念，奉行"爱校、爱馆、服务、奉献"的核心价值观，以读者服务工作为中心，以建设高素质专业技术人才队伍为重点，以文献资源建设与建章立制为保障，不断推进智能化建设，着力提高服务质量和管理水平，把图书馆建设成为信息资源中心、学术交流中心、知识加工中心和文化传承中心，为学校实现"三步走"发展战略做出应有贡献。

4.2　文献资源建设

在文献资源建设方面，华中科技大学图书馆按照"统筹规划、按需采购、注重特色、协调发展"的原则，进一步扩大电子文献的收藏比例；加强电子文献开放获取资源的收集、整合、开发和利用，进一步扩大与国内外高校图书馆和出版单位进行文献交流的途径；优化文献资源配置，增加文献品种，加强经典文献和港台版文献的馆藏建设；形成印刷文献、电子文献、多媒体文献三位一体的信息资源体系，具有可持续发展潜力和学科特色，满足学校教学、科研和人才培养全方位需求；通过印刷资源＋电子资源＋网络资源＋文献传递等多途径，建设满足学校学科建设、学术研究和教学需要的文献资源保障体系和信息资源中心，使文献保障率居全国高校前列。

目前，图书馆通过电子出版物和网上资源的收藏与整合，特色数据库和电子资源导航库建设以及与国内外高校和出版单位文献交流等途径，使文献资源建设得到快速发展，最大限度地满足全校师生的文献信息需求。根据教育部高等学校图书情报工作指导委员会发布的《2016年830所高校图书馆文献资源购置费统计表》和《2016年762所高校图书馆电子资源购置费统计表》，华中科技大学图书馆的文献资源购置总经费排名全国第五，电子资源购置费排名全国第二，电子文献和印刷型文献经费比例已达2∶1。为了提高文献资源配置效率，针对与电子期刊重复以及5年内利用率低的外文期刊采取减刊计划，组建了8个学科分馆，初步实现了校内文献资源共享。为了保障学校学科发展，以医学学科为例，在特色资源建设方面，以中医中药文献为主，古籍种类约200多种2 000余册，涵盖内经、伤寒、金匮、温病等，已有三部古籍入选《国家珍贵古籍名录》。目前，医学类电子资源已逐渐涵盖医学各个二级学科。此外，图书馆还自建了外文教材教参数据库、中外文书目数据库、湖北省高校西文期刊联合目录数据库、华中科技大学硕士/博士学位论文数据库以及机械制造与自动化数据库等特色数据库。为了方便读者文献检索与利用，华中科技大学还率先在华中地区引进了中、外文知识发现系统，保证了馆藏与电子资源的一体化管理和利用。

4.3　空间建设与新技术应用

以2014年新馆建成为契机，华中科技大学图书馆对空间进行改造，完善师生学习研究、自由阅读、文化展示以及多媒体影音等各空间的功能，更新多媒体展示设备，进一步推广和应用座位预约、人脸识别、3D图书馆导航、RFID等技术，利用微信平台、移动阅读APP等，为文献资源利用、共享以及文化传承提供全方位支持。目前，图书馆通过设备升级实现了图书藏借阅一体化，无线网络信号覆盖全馆；图书集成管理系统的全面升级，解决了图书馆核心数据难以被利用的问题；选

用标准关系数据库 Postgresql 和标准接口,增强了系统开放性,实现了与校园信息化平台和校园一卡通等信息交换;基于图书馆业务和服务过程中产生的大量数据,建立便于开展分析、挖掘和利用的机构知识库,为馆内服务和校内学科发展提供信息支撑。图书馆现已基本实现"书与书相联,书与人相联,人与人相联",达到了"管理集中、取阅方便、数据共享、服务贴近"的预期目标。

4.4 馆员能力建设与服务创新

以创新业务带动馆员能力提升是华中科技大学图书馆的特色,此外,该馆还通过馆员学历深造、外派学习交流和科研奖励等方式,引导馆员自发、自觉地提升自我能力。馆员能力的提升为图书馆服务创造新亮点提供了可能:

(1)在学科服务和科研数据管理方面,华中科技大学图书馆十余年来长期探索学科服务工作的有效方式,通过大规模招聘兼职学科馆员,设定具体任务和目标,在实践中提高了馆员的专业水平和组织、沟通、协调能力。2013 年,图书馆在学科服务团队中挑选拔尖人才组建了科技情报研究所,为校领导、学校职能部门和院系等单位提供基于文献的各类科研管理数据和报告,现已形成论文统计分析、ESI 学科排名、ESI 院系学科贡献度、大学排名分析等定期常规性报告,并根据院系需求及时定制学科态势报告和竞争力分析报告,各类报告成为学校制定学科发展决策和进行人才引进、科研奖励的重要依据。校内声誉提高的同时,也带来了良好的社会影响,相关馆员受邀参加业界经验交流已成常态,并为省内部分高校系统培训了多名情报分析研究人员。科技情报研究工作的发展不仅强化了情报分析馆员在科研数据管理方面的能力,也在和学科馆员的协作过程中,带动了学科馆员队伍能力的整体提升。

(2)在信息素养教育方面,华中科技大学图书馆现已形成本科生、研究生文献检索教学、新生入学教育与专题培训以及阅读推广等多元化的信息素养教育体系。在文献检索教学中,通过定期开展业务研讨、外出交流等,鼓励学历深造,提升文献检索教学队伍的专业能力;积极引进翻转课堂教学法和雨课堂、云舟知识空间等,丰富了教学手段;为保证教学效果,将各类学科专业知识引入案例教学,同时进行基于教师、班级和学生的 360 度考评方法,提高学生的学习热情,使文献检索课成为校内热门公选课。在新生入学教育和专题培训中,充分了解广大师生需求,协同图书馆多媒体设备、学生社团和院系共同宣传,并通过网络专题、图书馆微信定期微课堂等多种方式,进一步提高读者接受度。图书馆也积极投身于全国阅读推广大潮中,2014 年开始推出成体系的"一本好书,与你同行"阅读推广品牌,持续受到校内外好评。每年 4 – 5 月举办的世界读书日系列活动成为学校主页头条新闻、校报和微信的报道重点,并在湖北省和全国阅读推广案例大赛中连续获奖。信息素养教育的检索课、入学教育与培训、阅读推广三位一体,在目标任务的完成过程中,馆员的活动组织、图书馆公共空间利用等多方面能力得到锻炼。

4.5 后续建设需解决的问题

(1)图书馆服务理念的更新。在进一步理解世界一流大学建设目标的基础上,不断对图书馆现有工作任务和工作制度进行调整和修订。对于世界一流大学的理解是在实践基础上不断深入的,图书馆办学理念也应随之相应调整。初景利提出传统的图书馆服务工作存在一定的误区,很容易将工作内容局限在一定的物理时空和现有的服务条件和用户需求之上[6],如何确立以学校发展为中心、以学校师生读者发展变化的需求为中心的服务理念,构建动态和广泛的思维模式来调整图书馆工作目标和服务体系,是需要优先解决的问题。新的服务理念和模式的变化首先应树立在图书馆领导和决策者心中,并以此通过成型的工作规划方案和制度来带动全体馆员开展服务工作。

(2)与服务理念相适应的人才培养体系。能力建设的核心问题在人才,有关图书馆人才队伍建设,业内有学者进行了探讨,国内高校图书馆普遍存在人才结构不合理和人员素质亟待提高两个问题[26]。结构不合理主要体现为年龄结构,华中科技大学图书馆馆员年龄结构趋于老化,目前该状况已引起学校重视,制定了近 5 年持续招聘年轻馆员的计划,但短期内年龄结构状况无法有质的改变,因此,当前工作重点仍要放在进一步提高现有人员的服务能力上。人员短缺是任何一个发展中的图书馆均会存在的问题,目前华中科技大学采用了学生馆员制度来弥补大流通馆员数量的不足。但后期应该借鉴国外图书馆的经验,广泛招聘学生顾问和教师顾问团队,通过与校内院系合作,共同加强高水平和个性化服务的开展。同时,馆内也应制定更多与服务相适应的系统培训和激励机制,调动现有馆员的积极性,提高工作效率。同时,根据业务发展需要,在后期招聘时应优先考虑引进缺失的学科背景人才。

(3)学科资源建设的有效性与多元化。根据教育部高校图书馆事实数据库系统所显示的数据,近年来“双一流”高校的文献资源建设经费在不断增加,但这种经费的持续增长能维持多久是未知的。而且业内各种文献资源和数据库的购买价格坚挺且处于卖方市场,数据库商年年涨价,为应对这一问题,除联合业内探讨有效的价格谈判机制,建立有效的多方文献信息共享模式外,还应对现有资源体系进行科学评估,使之与学校的学科发展匹配。因此,建立科学和规范的文献资源采购选择机制非常必要。目前国内高校图书馆在面对数据库资源采购时,主要关注引进而不是退出。在现有经费条件下,要建立一套完善的引进和退出机制保障资源的合理布局,让学科文献建设更有针对性,以便最大程度为学校教学、科研发展提供支撑。文献资源建设的视野,也不应仅局限于采购方面,需要充分利用各类网络 OA 资源扩展文献资源利用的来源,同时应加强对馆藏文献资源的利用,建设分专题的机构知识库来促进现有文献资源利用。

(4)空间改造与新技术。“双一流”高校一般历史较长,在图书馆实体空间方面存在新老建筑并存的问题,需要根据学校发展特色和图书馆业内发展趋势进行合理改造。以华中科技大学图书馆为例,目前实体空间调整受到局限,后期应多利用虚拟空间来提高用户体验。在新技术应用方面,存在现有技术和新技术兼容转换成本过高和转换进度受阻的问题,也需要有一个逐步摸索、熟悉和磨合的过程。

5 结语

事物的发展依靠客观因素和主观因素共同作用产生结果。对于高校图书馆而言,主观因素包括馆员职业素质、工作态度以及图书馆发展理念、制度创新和业务重组等;客观因素包括发展环境、技术条件、馆员结构和资金预算等。主观因素的实现受到客观因素的制约,两者相辅相成,相互影响。在创建“双一流”的过程中,各入围高校的建设方案都对图书馆服务能力提出了新要求,这对高校图书馆来讲既是挑战也是机遇,它指明了建设方向、提供了发展空间。高校图书馆应充分解读和领会国家及学校的任务和目标,在文献资源支撑、教学科研服务和文化空间建设等方面与国际一流大学对照,寻找差距,弥补短板,通过有效的制度建设、机构重组和业务创新,不断提高服务能力,为学校的发展提供动力。良性循环,周而复始,优质的服务必定能带来更多的认同和回报,从而获取学校对图书馆更多的资源投入和政策支持。

参考文献:

[1]《北京大学一流大学建设高校建设方案(精编版)》正式发布[EB/OL]. [2018－05－18]. http://pkunews.pku.edu.cn/xwzh/2017-12/28/content_300847.htm.

[2] 浙江大学一流大学建设高校建设方案[EB/OL]. [2018－05－18]. http://www.zju.edu.cn/2017/1231/c503a773549/page.htm.

[3] 华中科技大学一流大学建设高校建设方案[EB/OL]. [2018－05－18]. http://xxgk.hust.edu.cn/info/1024/1348.htm.

[4] 罗泽宇. 图书馆服务能力理论研究——概念、特性、提升障碍及逻辑起点[J]. 图书馆杂志, 2012(2): 2－4.

[5] 徐享王. 图书馆服务能力的理论研究——概念、形成、结构及提升策略[J]. 图书馆, 2013(2): 27－29.

[6] 初景利. 网络用户与网络信息服务[M]. 北京: 海洋出版社, 2018.

[7] ADAMS BECKER S, CUMMINS M, DAVIS A, 等. 新媒体联盟地平线报告:2017 图书馆版[J]. 图书情报工作, 2018, 62(3): 114－152.

[8] 徐路. 图书馆未来发展的关键趋势,面临挑战和重要技术——基于《新媒体联盟地平线报告:2015 图书馆版》的分析[J]. 图书情报知识, 2017(2): 26－32.

[9] 周晓燕, 宰冰欣. 从战略规划看国外高校图书馆的发展趋势——以 28 所世界一流高校图书馆的战略规划为例[J]. 大学图书馆学报, 2016(1): 62－68.

[10] 程焕文. 浅谈高校图书馆发展趋势[J]. 图书馆论坛, 2018(7): 59－61.

[11] 王雯晶, 王晨曦, 阮楠. 高校图书馆文献资源建设是实现“双一流”战略的必要保证[J]. 价值工程, 2018, 37(8): 180－181.

[12] 王晶晶, 朱本军, 肖珑. 演变中的学术环境和图书馆资源建设新方向——第三届中美高校图书馆合作发展论坛会议综述[J]. 大学图书馆学报, 2015,33(5): 5－11.

[13] 张黎, 代根兴, 郭敏. 国外高校图书馆学习空间现状、特点及启示[J]. 图书馆论坛, 2016, 36(3): 112－120.

[14] 王正兴, 徐红玉. 观念、形态、功能视阈下的图书馆空间重组[J]. 图书馆论坛, 2018, 38(3): 60－67.

[15] 史艳芬, 徐咏华, 刘玉红. 图书馆空间布局与功能维度的战略规划研究——以同济大学图书馆为例[J]. 图书情报工作, 2017,61(6): 61－66.

[16] 黄文彬, 德德玛. 图书馆创客空间的建设需要与服务定位[J]. 图书馆建设, 2017(4): 4－9.

[17] 张晓桦. 国内外图书馆创客空间研究综述[J]. 国家图书馆学刊, 2016, 25(1): 30－38.

[18] 魏群义, 侯桂楠, 霍然, 等. 国内移动图书馆应用与发展现状研究——以“985”高校和省级公共图书馆为调研对象[J]. 图书馆, 2013(1): 114－117.

[19] 刘念, 岳鸿, 张骏毅. 利用微信公众平台拓展图书馆读者荐购模式的方法研究[J]. 图书馆学研究, 2014(13): 7－12.

[20] 杜辉, 刘晓, 袁百成. 基于微信公众平台的高校图书馆学科服务创新[J]. 图书情报工作, 2015, 59(6): 41 – 45.
[21] 刘倩美. 微信公众平台在高校图书馆阅读推广工作中的应用研究[J]. 图书馆学研究, 2016(7): 29 – 32.
[22] 熊惠霖. 国外高校图书馆嵌入式教学服务的实践及启示[J]. 图书情报工作, 2015,59(17): 67 – 72.
[23] 乙青. 面向一流学科建设的高校图书馆资源保障策略研究[J]. 图书馆学刊, 2017(10): 25 – 28.
[24] 陆春华. "双一流"建设背景下高校图书馆员能力指标体系建构[J]. 大学图书情报学刊, 2018(2): 19 – 23.
[25] 孙鹏, 王磊. 高校图书馆创新发展趋势分析[J]. 大学图书情报学刊, 2018(1): 75 – 80.
[26] 张海梅. "双一流"背景下高校图书馆学科服务人才队伍建设探析[J]. 图书馆工作与研究, 2018(1): 97 – 101.

作者贡献说明:
袁青:提出问题,文献调研,设计论文研究思路与结构,修改论文;
施亮:文献调研,撰写初稿,调整论文结构,修改论文;
陈梦:图表制作,修改论文。

Construction of University Libraries' Service Ability Driven by "Double First-Class": A Case Study of Huazhong University of Science and Technology

Yuan Qing Shi Liang Chen Meng
Huazhong University of Science and Technology Library, Wuhan 430074

Abstract: [**Purpose/significance**] Chinese universities have set up the overall construction plan since the promulgation of the list of "Double First-Class" Project. Correspondingly, university libraries are also thinking about how to promote the construction of first-class university libraries by improving their own service capabilities, in order to promote the innovation-driven development of school disciplines. [**Method/process**] This paper takes Huazhong University of Science and Technology as an example, exploring the rules and regulations, staff, literature resources construction, subject service, space design and technical support based on the present development of university libraries. [**Result/conclusion**] This paper makes an analysis and reflection on the future development trend by discussing the methods and essentials of improving the service ability of university libraries under the current background, to provide theoretical and practical reference for the further development of domestic university library services.

Keywords: university library service capacity "Double First-Class"